

## ALUR PROSEDUR PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X TAHUN 2022

<sup>1</sup>Ongen Friar Lopulalan\*, <sup>2</sup>Yunus Haryadi

<sup>1</sup>Rekam medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta, [ongenfriar231@gmail.com](mailto:ongenfriar231@gmail.com)

<sup>2</sup>Rekam medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta,  
[Yunusharyadi.rsdm@gmail.com](mailto:Yunusharyadi.rsdm@gmail.com)

### ABSTRAK

Pendaftaran pasien Rawat Jalan adalah untuk memberikan pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat untuk mendapatkan kesejahteraan dalam bidang kesehatan. Pelayanan Rekam Medis merupakan salah satu pelayanan penunjang medis di rumah sakit yang menjadi dasar penilaian mutu pelayanan medik rumah sakit. Rekam medis pasien berisi informasi tentang catatan dan dokumen tentang identitas pasien, Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan cara pengumpulan data, dengan observasi, wawancara mendalam. Obyek Penelitian yaitu pelaksanaan Prosedur Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit X. Analisis yang digunakan adalah deskriptif yaitu memaparkan hasil-hasil penelitian yang sesuai dengan keadaan sebenarnya dengan membandingkan teori yang terkait dalam penelitian, Hasil prosedur pendaftaran pasien Tempat pendaftaran pasien di RS.X menjadi satu antara rawat jalan dan rawat inap. tugas Pendaftaran pasien yaitu Menerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan/inap, Melakukan pencatatan pendaftaran (registrasi), Menyediakan dan mendistribusikan formulir-formulir rekam medis dalam folder dokumen rekam medis (DRM) bagi pasien yang baru pertama kali berobat (pasien baru) dan pasien yang datang pada kunjungan berikutnya (pasien lama).

**Kata Kunci : Prosedur, Pendaftaran, Pasien.**

### ABSTRACT

*Outpatient registration is to provide services from the hospital to the community to get welfare in the health sector. Medical Record Service is one of the medical support services in hospitals which is the basis for assessing the quality of hospital medical services. The patient's medical record contains information about records and documents regarding the patient's identity. In simple terms, outpatient services are medical services provided to patients not in the form of inpatient care. This type of research is qualitative by collecting data, by observation, and in-depth interviews. The object of the research is the implementation of the Patient Registration Procedure at Hospital X. The analysis used is to explain the results of the research that are in accordance with the actual situation by comparing the theories involved in the research. patient registration tasks, namely Receiving registration of patients who will seek treatment on the road/inpatient, recording registration (registration), providing care and distributing medical record forms in the medical record document (DRM) folder for patients who are receiving treatment for the first time (patients). new) and patients who came at the next visit (old patients).*

**Keywords: Procedure, Registration, Patient.**

### PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat. Sedangkan fungsi dari Rumah Sakit itu sendiri adalah penyelenggaraan pengobatan dan pemulihan untuk pasien sesuai standart operasional prosedur rumah sakit sehingga memerlukan manajemen yang baik dalam pengelolaannya agar mendapatkan citra yang baik kepada masyarakat terhadap rumah sakit.

Dalam penerimaan pasien (orang yang membutuhkan pengobatan) datang ke rumah sakit, dimana rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (AHA Azwar 1996)

Sedangkan menurut permenkes No. 1045/MENKES/PER/XI/2006 Rumah Sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan jangka pendek dan jangka Panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitative untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera, dan melahirkan sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk tenaga kesehatan dan penelitian.

Isi rekam medis menurut Permenkes No 269 tahun 2008 pada sarana pelayanan kesehatan sekurang kurangnya memuat :

1. Identitas pasien
2. Tanggal dan waktu
3. Hasil anamnesa mencakup sekurang-kurangnya keluhan dan riwayat penyakit
4. Hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medik
5. Diagnosa
6. Rencana penatalaksanaan
7. Pengobatan dan alat tindakan
8. Pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien
9. Untuk pasien kasus gigi dilengkapi dengan odontogram klinik dan
10. Persetujuan tindakan bila diperlukan

Adapun kami coba menjelaskan alur prosedur pendaftaran pasien rawat jalan yang datang ke rumah sakit X, dalam penerimaan berbagai pasien kita akan menghadapi berbagai kategori di lihat dari segi pelayanan rumah sakit yaitu :

1. Pasien yang dapat menunggu
2. Pasien yang segera ditolong (pasien gawat darurat)

Menurut jenis kedatangannya pasien dapat dibedakan menjadi 2 diantaranya :

1. Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit untuk berobat
2. Pasien lama adalah pasien yang pernah datang sebelumnya untuk keperluan berobat

Kedatangan pasien dapat terjadi karena :

1. Dikirim oleh dokter praktisi diluar rumah sakit
2. Dikirim oleh rumah sakit lain, puskesmas atau jenis pelayanan kesehatan lainnya
3. Datang atas kemauan sendiri

Prosedur penerimaan pasien rawat jalan adalah sebagai berikut :

Pasien baru diterima di tempat penerimaan pasien (bagian pendaftaran) dan akan di wawancarai oleh petugas guna mendapatkan data identitas pasien dengan mengisi kartu indeks utama pasien (kiup), sekaligus mendapatkan kartu berobat yang sudah diberi nomor yang akan digunakan sebagai kartu pengenalan yang harus dibawa setiap kunjungan atau berobat ulang ke rumah sakit yang sama.

Pengisian kartu indeks utama pasien (KIUP) meliputi :

1. Nama
2. Tempat tanggal lahir
3. Agama
4. Jenis kelamin
5. Pendidikan
6. Pekerjaan
7. No telepon

Ketika proses wawancara dan pengisian data pasien baru selesai, pasien akan diarahkan ke poliklinik yang di minta, kemudian setelah mendapat pelayanan yang cukup ada beberapa kemungkinan yang akan terjadi kepada pasien diantaranya :

1. Pasien boleh pulang
2. Pasien diberi surat perjanjian oleh petugas klinik untuk datang kembali pada hari dan tanggal yang ditetapkan

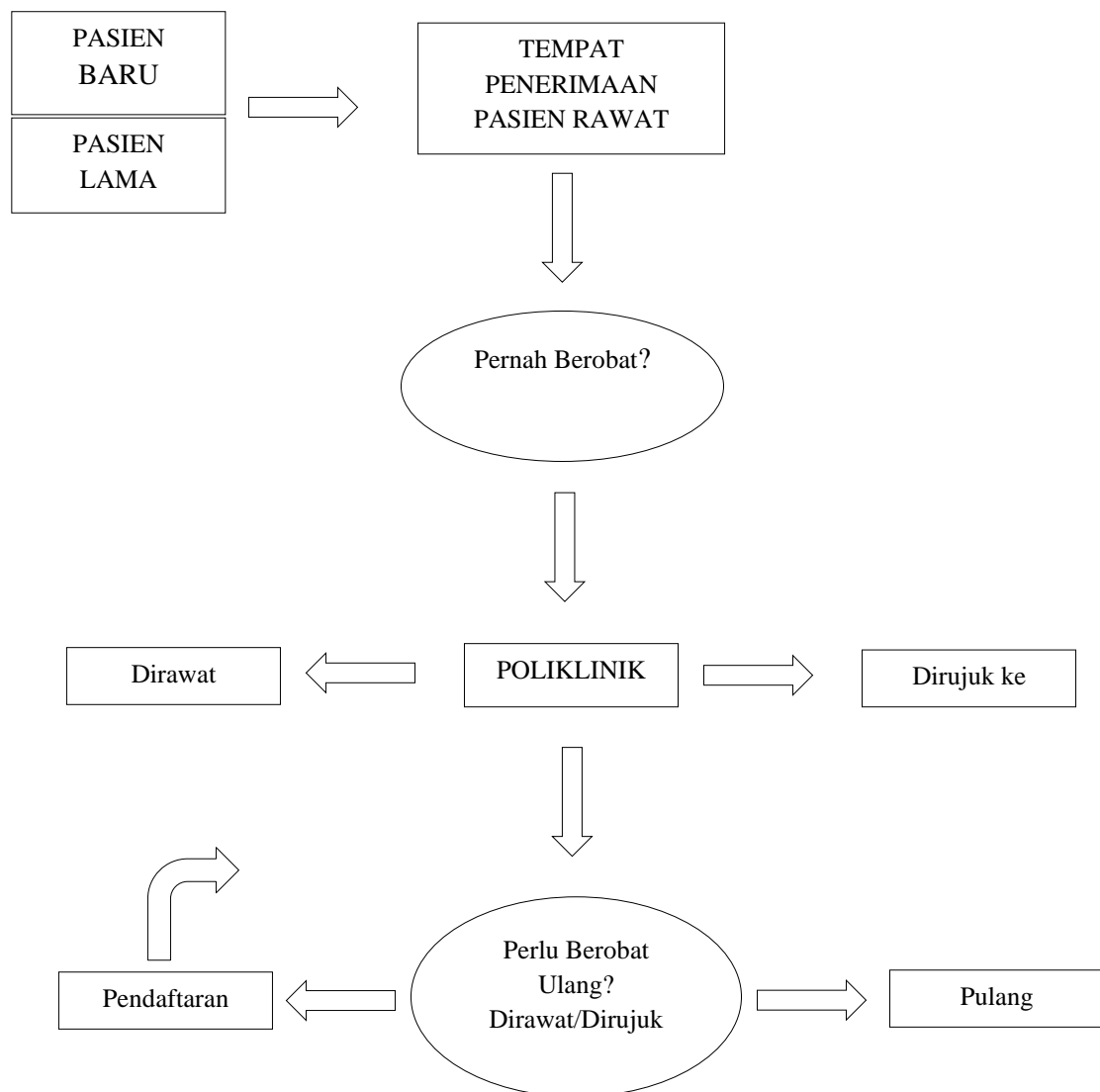
3. Pasien dirujuk/dikirim ke rumah sakit lain
4. Pasien harus masuk ke ruang perawatan (di rawat)

Pasien lama

Pasien datang ke tempat penerimaan pasien (bagian pendaftaran) yang telah dibutuhkan atau poliklinik yang dituju pasien, pasien lama tidak menulis kartu indeks utama pasien (KIUP) karena sudah mempunyai kartu berobat yang sudah diberi nomor. Setelah proses pemeriksaan pasien ke poliklinik selesai maka pengambilan data /status rawat jalan diserahkan ke bagian pengelolaan data untuk dibuat laporan harian/database, setelah selesai data rawat jalan diserahkan ke petugas pengarsipan untuk di simpan secara berurutan sesuai dengan nomor yang ada dikartu berobat tersebut.

Untuk lebih jelasnya mengenai alur pendaftaran pasien rawat jalan dapat di lihat pada bagan ;

### ALUR PASIEN RAWAT JALAN



## METODE

### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan obyek penelitiannya adalah alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit X.

### B. Instrumen Penelitian

1. Pedoman Wawancara  
Pedoman wawancara adalah sekumpulan daftar pertanyaan yang digunakan peneliti untuk bertanya secara langsung kepada narasumber untuk memperoleh data atau informasi mengenai alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan.
2. Pedoman Observasi  
Pedoman observasi yaitu sekumpulan daftar jenis kegiatan yang akan diamati nantinya untuk mendapatkan data berupa :
  - a. Pelaksanaan alur prosedur pelayanan
  - b. Jenis formulir dan buku catatan yang digunakan dalam pendaftaran
  - c. Persyaratan pendaftaran

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat awal pelayanan rumah sakit yang dibuka setiap hari senin s/d jumat 08.00 – 12.00 WIT. Tempat pendaftaran terdiri-dari 2 loket yaitu loket pertama untuk pendaftaran pasien BPJS dan loket kedua untuk pendaftaran pasien umum. Adapun jumlah petugas pendaftaran terdiri-dari 3 petugas yaitu petugas satu bertugas dalam entry identitas pasien baru dan pasien lama ke sistem database komputer, petugas kedua bertugas sebagai pengelompokan dokumen rekam medis sesuai poliklinik yang dituju, petugas ketiga bertugas sebagai penyimpanan dokumen rekam medis. Penelitian ini berdasarkan data-data yang mencakup tentang alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan sebagai berikut :

1. Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Baru
  - a) Pasien datang
  - b) Menanyakan identitas pasien secara lengkap untuk di catat pada formulir rekam medis rawat jalan dan kartu berobat
  - c) Mencatat identitas pada buku register penerimaan pasien baru.
  - d) Menyerahkan kartu berobat kepada pasien dengan pesan untuk di bawa kembali bila datang berobat berikutnya.
  - e) Menanyakan keluhan utama pasien dan mengarahkan pasien sesuai poliklinik yang dituju dan mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu poliklinik yang sesuai.
  - f) Mengirim formulir rekam medis ke poliklinik yang sesuai.
2. Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Lama
  - a. Menanyakan terlebih dahulu pasien membawa kartu berobat atau tidak.
  - b. Bila pasien membawa kartu berobat, maka dimintakan rekam medisnya di bagian filing/penyimpanan.
  - c. Bila pasien tidak membawa kartu berobat tanyakan identitasnya dan carikan nomor rekam medisnya di computer file indeks pasien.
  - d. Mencatat nomor rekam medis yang di temukan di file indeks pasien dan mintakan rekam medisnya di bagian filing/penyimpanan.
  - e. Mencatat identitas pasien pada buku penerimaan pasien lama.
  - f. Setelah akhir pelayanan kegiatan pendaftaran membuat laporan harian.

- g. Penggunaan nomor rekam medis, agar tidak terjadi duplikasi.

### **Pembahasan**

#### **Alur Prosedur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Alur prosedurnya sudah sesuai dalam pelaksanaannya yaitu apabila berkas pasien tidak ditemukan maka untuk menelusuri berkas itu kembali sangatlah sulit karena digunakan buku ekspedisi. Buku ekspedisi itu digunakan untuk membawa berkas ke poliklinik yang dituju dan mengembalikan kembali ke poliklinik setelah pasien mendapatkan pelayanan. Alur prosedurnya sudah sesuai dalam pelaksanaannya yaitu apabila berkas pasien tidak ditemukan maka untuk menelusuri berkas itu kembali sangatlah sulit karena digunakan buku ekspedisi. Buku ekspedisi itu digunakan untuk membawa berkas ke poliklinik yang dituju dan mengembalikan kembali ke poliklinik setelah pasien mendapatkan pelayanan.

Menurut (Rangkuti, 2006), Alur Pelayanan Rawat Jalan adalah proses urutan pelayanan pasien di rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam dimensi ini, pemberi jasa dituntut untuk menyediakan jasa yang mudah dipahami. Jasa yang diberikan jangan sampai mengalami kegagalan, dengan kata lain jasa tersebut selalu baik.

### **SIMPULAN**

Alur prosedur pelayanan pasien sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) rawat jalan. Akan tetapi, apabila data-data pasien lama rawat jalan tidak ditemukan diruang filing serta pendistribusian dokumen juga masih lama maka akan menyebabkan pelayanan poliklinik terhambat dan pasien menunggu terlalu lama.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arief, M. (2009). *“Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Kesehatan”*. Surakarta: Sebelas Maret University Press. Hal 53-4.
- Budiarto, 2001  
Departemen Kesehatan RI. Hal 3
- Depkes, RI. (1991). *“Petunjuk Teknik Penyelenggaraan Rekam Medis”*. Jakarta:Departemen Kesehatan RI. Hal
- Depkes, RI. (1991). *“Petunjuk Teknik Penyelenggaraan Rekam Medis”*. Jakarta:  
Jakarta : Kemenkes RI, Hal 1
- Kemenkes, RI. (2010). *“Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat 2010”*.
- Notoadmojo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Permenkes RI Nomor: 269/MENKES/PER/III/2008. Jakarta: Menteri Kesehatan